

Кучерук Г.Ю., Гаврилюк Р.І.

ЗАСТОСУВАННЯ ІНСТРУМЕНТІВ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

У статті розглянуто основні інструменти логістичного сервісу, що використовуються в готельно-ресторанному секторі для оптимізації операційної діяльності, підвищення якості обслуговування клієнтів та зниження витрат. До пріоритетних для впровадження належать інформаційні системи, автоматизація процесів, а також підходи екологічно-орієнтованої логістики.

Інструменти логістичного сервісу дозволяють покращити управління поставаннями, зберіганням продуктів, транспортуванням, а також мінімізувати харчові відходи. Особлива увага приділяється інтеграції інновацій, таких як штучний інтелект, IoT, Big Data, що сприяють прогнозуванню попиту та вдосконаленню ланцюгів поставок. Акцентовано на важливості локалізації ланцюгів поставання, використанні екоупаковки та енергоефективного обладнання для забезпечення сталого розвитку. Застосування інструментів логістичного сервісу сприяє підвищенню конкурентоспроможності бізнесу, задоволенню запитів сучасних клієнтів та збереженню довкілля.

Ключові слова: логістичний сервіс, готельно-ресторанний бізнес, інструменти логістичного сервісу, автоматизація, зелена логістика, ефективність.

Постановка проблеми. Сьогодні готельно-ресторанний бізнес перебуває у стані швидких змін через розвиток технологій, посилення конкуренції та зміну очікувань клієнтів. Актуальність впровадження логістичного сервісу визначається кількома ключовими аспектами, такими, як: зростання конкуренції на ринку, збільшення попиту на швидкість і якість обслуговування та зміна споживчих звичок. В результаті, логістичний сервіс стає не просто інструментом, а стратегічним фактором успіху, який дозволяє ефективно адаптуватися до викликів сучасного світу та забезпечувати стійкий розвиток бізнесу.

Логістичний сервіс у готельно-ресторанному бізнесі досліджували вітчизняні та іноземні автори: І.Г. Смирнов, В. В. Щербина, О. В. Круковська, О. Полінкевич, І. І. Січка, Т. В. Гуштан, Р. В. Корсак, Дж.Келлі, Д. Ламберт, М. Ліндерс, Дж. Р. Сток. та ін. Автор статті [1] розглядає питання логістичного підходу в управлінні підприємствами готельно-ресторанного бізнесу та особливості управління потоками та ланцюгами поставань. У роботі [2] аналізуються особливості та перспективи розвитку логістичного сервісу в ресторанному бізнесі. У роботі [3] розглядаються сучасні інформаційно-комунікативні та логістичні технології, що застосовуються в обслуговуванні клієнтів готелів. У статті [4] аналізується діяльність провідних міжнародних логістичних компаній у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Автори статті [5] досліджують значення логістики в управлінні готельно-ресторанним бізнесом.

Ці автори зробили вагомий внесок у дослідження логістичного сервісу в готельно-ресторанному бізнесі, розглядаючи різні аспекти та пропонуючи шляхи підвищення ефективності логістичних процесів у цій сфері. Хоча логістичний сервіс у готельно-ресторанному бізнесі є важливим аспектом підвищення ефективності й конкурентоспроможності, певним питанням приділено недостатньо уваги.

Виклад основного матеріалу. Місія готелів і ресторанів полягає у створенні комфортного середовища, забезпеченні високоякісного обслуговування та задоволенні потреб гостей у

харчуванні, відпочинку та проживанні. Вони сприяють формуванню позитивного досвіду та підтримують культурний, соціальний та економічний розвиток регіону. Загалом, мета та функції готелів і ресторанів спрямовані на створення унікального клієнтського досвіду, що поєднує комфорт, якість і культурну цінність, одночасно підтримуючи сталий розвиток суспільства та економіки.

Забезпечення високоякісного обслуговування у готельно-ресторанній сфері вимагає використання інструментів логістичного сервісу — це засоби, методи, технології та програми, які використовуються для організації, оптимізації та контролю логістичних процесів. Вони спрямовані на забезпечення ефективного управління потоками товарів, послуг, інформації та ресурсів, що дозволяє підвищити якість обслуговування клієнтів. Основні напрямки застосування інструментів логістичного сервісу в готельно-ресторанному бізнесі наведені у табл.1.

У готельно-ресторанному бізнесі пріоритетними є інструменти, які дозволяють швидко адаптуватися до змін, оптимізувати витрати та підвищити якість обслуговування клієнтів. На наш погляд, це інформаційні системи та програмне забезпечення. Вони забезпечують оперативність і гнучкість, які критично важливі в ресторанній і готельній галузі та оптимізує основні витрати по складуванню, зберіганню продукції та персоналу. Інновації, такі як системи управління запасами (WMS), штучний інтелект і Big Data, стають стандартом у сучасному бізнесі.

Таблиця 1 – Напрямки застосування інструментів логістичного сервісу в готельно-ресторанному бізнесі

Інструменти логістичного сервісу	Напрямки застосування
1. Інтеграція сучасних цифрових технологій	- Впровадження штучного інтелекту, аналітики Big Data та IoT для автоматизації процесів у готельно-ресторанному бізнесі. - аналіз ефективності систем управління запасами (WMS) та CRM-систем в умовах ресторанного середовища.
2. Управління зворотними потоками	- Організація реверсній логістиці, включаючи утилізацію відходів, рециклінг упаковки та управління поверненнями від постачальників. - організація екологічних і сталих практик у логістиці ресторанів і готелів.
3. Логістика в умовах кризи	Розробка моделей кризового управління, які могли б допомогти оптимізувати постачання в нестабільних умовах.
4. Локалізація ланцюгів постачання	- Забезпечення акценту на використанні місцевих постачальників, що важливо для підтримки економіки регіону та зменшення витрат на транспортування. - Аналіз впливу локальної логістики на збереження свіжості продуктів та зниження викидів CO₂.
5. Досвід клієнтів і логістика	Забезпечення взаємозв'язку між логістичними процесами та покращенням досвіду клієнтів. Наприклад, як швидкість доставки або зручність відстеження замовлення впливають на лояльність клієнтів.
6. Інтеграція з міжнародними логістичними системами	- Аналіз впливу міжнародних логістичних ланцюгів на готельно-ресторанний бізнес, особливо в контексті імпорту екзотичних продуктів. - Використання глобальних стандартів логістики (наприклад, HACCP, ISO 22000) у ресторанах і готелях.
7. Персоналізація логістики	Організація персоналізації ланцюгів постачання залежно від типу ресторану або готелю (наприклад, бутик-готель, фаст-фуд чи люксовий ресторан).

Також, слід звернути увагу на внутрішню логістику. Це організація логістичних процесів у середині готельно-ресторанного комплексу. Ефективна логістика між кухнею, складом і залом

ресторану забезпечує швидку обробку замовлень і високу якість обслуговування. Автоматизація внутрішньо-логістичних процесів, впровадження POS-систем для зручного обліку замовлень і управління персоналом забезпечить ефективність операцій, зниження витрат і покращення рівня обслуговування клієнтів.

Використання таких інструментів підвищує точність прогнозів і ефективність процесів. До того ж, це покращує клієнтський досвід, що є ключовим для успіху бізнесу. Інтеграція інструментів логістичного сервісу у роботу готелів і ресторанів дозволяє швидко адаптуватися до потреб ринку, підвищуючи ефективність та конкурентоспроможність.

Велика кількість готелів і ресторанів вимагає створення конкурентних переваг. Оптимізовані логістичні інструменти дозволяють скоротити витрати, забезпечити якісне обслуговування та запропонувати кращу ціну клієнтам. В цьому контексті, набуває актуальності сучасні екологічні тренди. Споживачі дедалі більше звертають увагу на екологічність бізнесу. Логістичний сервіс, орієнтований на «зелену логістику», допомагає відповідати сучасним екологічним стандартам. "Зелена логістика" спрямована на зменшення негативного впливу логістичних процесів на довкілля. У готельно-ресторанному бізнесі її реалізація потребує інтеграції екологічних підходів до всіх етапів постачання, виробництва, доставки та управління відходами. (табл.2)

Таблиця 2 – Екологічні інструменти логістичного сервісу у готельно-ресторанному сервісі

№	Екологічний підхід	Напрямок використання	Інструменти
1	Оптимізація транспортної логістики	• Використання екологічного транспорту:	Перехід на електромобілі, велосипеди чи транспорт на альтернативних видах пального для доставки їжі та продуктів.
		• Оптимізація маршрутів доставки:	Використання GPS і TMS (Transportation Management Systems) для зменшення споживання пального та викидів CO ₂
		• Консолідація вантажів:	Об'єднання поставок у більші партії для скорочення кількості рейсів
2	Екологічно чисті матеріали	• Зменшення використання пластику:	Перехід на біорозкладну або багаторазову упаковку для доставки їжі та сервірування.
		• Використання місцевої сировини:	Співпраця з локальними постачальниками, щоб скоротити транспортні витрати та знизити вуглецевий слід.
3	Енергоефективність	• Енергозберігаюче обладнання:	Використання холодильників, кухонного обладнання та освітлення з низьким споживанням енергії.
		• Впровадження «розумних» систем:	Інтеграція IoT для контролю споживання енергії в логістичних процесах, наприклад, підтримання температури в холодильниках.
4	Управління запасами та відходами	• Оптимізація закупівель	Використання інструментів прогнозування попиту для уникнення надлишкових закупівель.
		• Мінімізація харчових відходів:	Упровадження систем повторного використання залишків їжі (наприклад, у співпраці з організаціями з переробки).
		• Переробка упаковки:	Створення програм утилізації й сортування упаковки разом із партнерами.
5	Відповідальність постачальників	• Екологічний аудит постачальників	Вибір партнерів, які дотримуються екологічних стандартів, таких як ISO 14001.

		• Локалізація ланцюгів постачання:	Пріоритет місцевих постачальників для скорочення транспортування та підтримки місцевої економіки.
6	Комунікація та просвітництво	• Інформування клієнтів:	Просування екологічних ініціатив, таких як використання еко-упаковки чи підтримка місцевих фермерів.
		• Навчання персоналу:	Підвищення кваліфікації співробітників у питаннях сталого розвитку та зеленої логістики.
7	Використання технологій	• Big Data та аналітика:	Аналіз логістичних процесів для визначення способів зменшення енергоспоживання та екологічного впливу
		• Автоматизація:	Впровадження автоматизованих систем управління запасами, які знижують обсяги відходів.
8	Інвестиції в інновації	• Екологічно чисті упаковки	Розробка індивідуальних рішень, які мінімізують використання матеріалів.
		• Відновлювані джерела енергії: комплексах.	Використання сонячних панелей для підтримки логістичних процесів у готельно-ресторанних комплексах.

Екологічні інструменти логістичного сервісу у готельно-ресторанному сервісі забезпечать економічний ефект: зниження витрат на енергію, транспортування та утилізацію відходів; екологічний ефект: мінімізацію впливу на довкілля через скорочення викидів і відходів; а також соціальний: формування позитивного іміджу бізнесу як відповідального та сталого. Використання багаторазової упаковки, екологічного транспорту та мінімізація відходів, раціональне планування маршрутів для скорочення споживання пального та ін.

Інтеграція зеленої логістики в готельно-ресторанний бізнес не тільки сприяє збереженню довкілля, але й підвищує лояльність клієнтів, які все більше віддають перевагу екологічно відповідальним компаніям.

Лояльність клієнтів можна збільшити за рахунок покращення логістики доставки клієнтам. Наприклад, доставка "останньої милі": використання сервісів доставки, таких як Glovo, Uber Eats, або власних кур'єрських служб або відстеження замовлень: використання мобільних додатків для клієнтів, які дозволяють відслідковувати статус доставки в реальному часі.

Для України актуальність логістичного сервісу у готельно-ресторанній сфері додатково підкреслюється необхідністю підтримки місцевих виробників, відновлення туристичної галузі та адаптації до нових реалій економіки.

Висновки. Логістичний сервіс стає стратегічним інструментом, який дозволяє готелям і ресторанам покращувати якість обслуговування, знижувати витрати та досягати конкурентних переваг. Пріоритетними напрямками застосування інструментів логістичного сервісу в готельно-ресторанному бізнесі являються автоматизація внутрішніх та зовнішніх логістичних процесів і екологічність використання ресурсів. Таким чином, інструменти логістичного сервісу не тільки підвищують ефективність бізнесу, але й сприяють сталому розвитку, що є особливо важливим для сучасного готельно-ресторанного сектору. Їхнє правильне впровадження забезпечить бізнесу стійкість, прибутковість і довіру клієнтів у довгостроковій перспективі.

ЛІТЕРАТУРА

1. Щербина В.В. Особливості логістичних процесів в готельно-ресторанному бізнесі // Розвиток методів управління та господарювання на транспорті: Зб. наук. праць, 2020. №1 (70). С. 99-114. DOI10.31375/2226-1915-2020-1-99-114.
2. О. В. Круковська Особливості та перспективи розвитку логістичного сервісу у ресторанному бізнесі готельно-ресторанного господарства // "Інвестиції: практика та досвід": Зб. наук. праць, 2023р. №9

3. Полінкевич, О. (2023). Інформаційно-комунікативні та логістичні технології організації обслуговування клієнтів готелю. Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації, 6(2), 150–170. <https://doi.org/10.31866/2616-7468.6.2.2023.291697>
4. Січка І.І. Головні міжнародні логістичні компанії у сфері готельно-ресторанного бізнесу / Інфраструктура ринку: електронний науково-практичний журнал. Вип. 40, 2020. - С. 14-18.
5. Гуштан Т., Корсак Р. Роль логістики в забезпеченні сталого розвитку готельно-ресторанного бізнесу. Розвиток сучасної освіти і науки: результати, проблеми, перспективи. Том XVII: Подолання кризових ситуацій у науці та освіті / [Ред.: Я. Гжесяк, І. Зимомря, В. Ільницький]. Конін – Ужгород – Перемишль – Миколаїв: Посвіт, 2024. С. 218-220.